



NOME DO ALUNO

**TÍTULO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO:
subtítulo, se existir.**

Unai – MG

Mês / ano

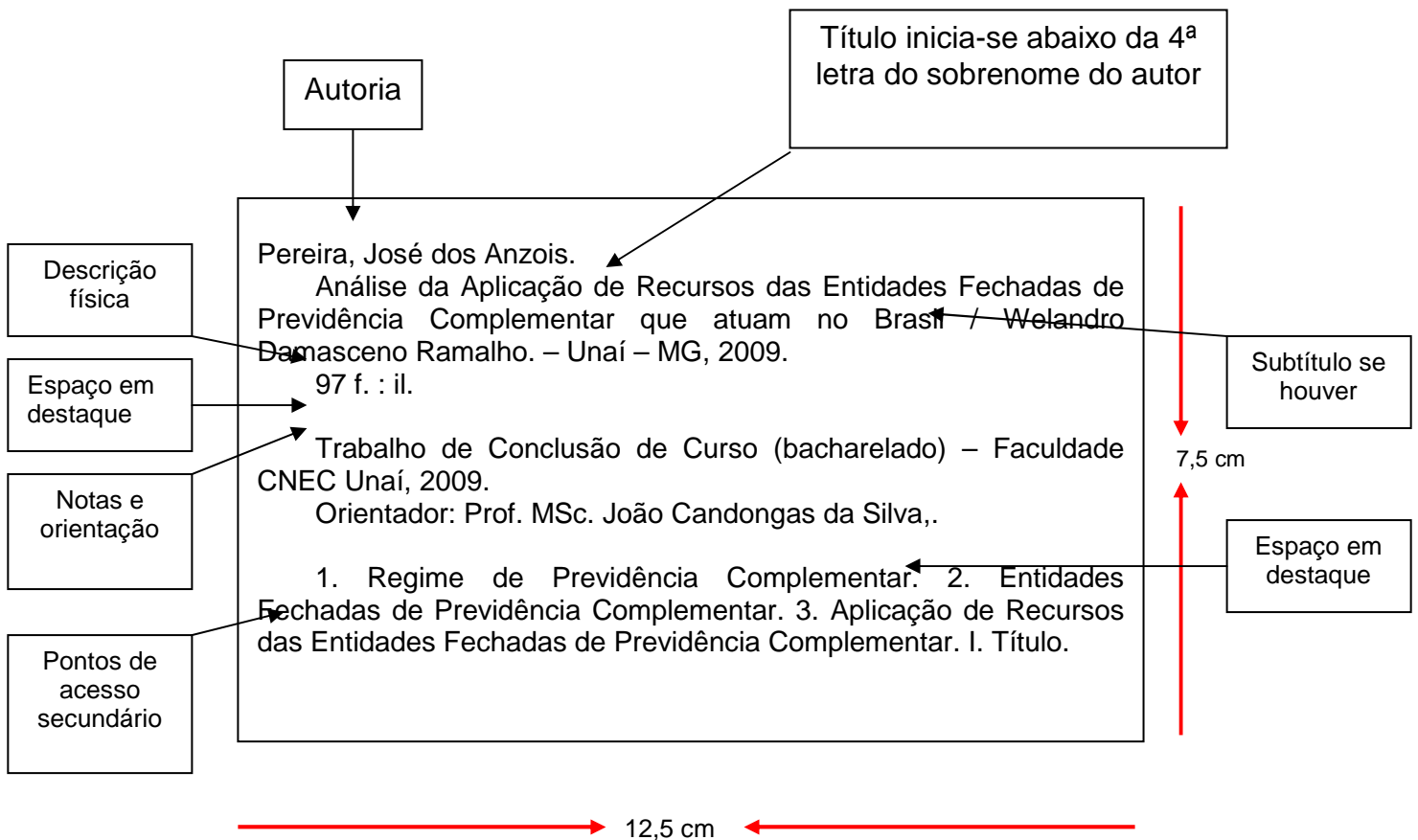
Campanha Nacional de Escolas da Comunidade
Faculdade CNEC Unai
(nome do curso)

**TÍTULO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO:
subtítulo, se existir.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado a Faculdade CNEC Unai como
requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em

Professor Orientador: Título, nome completo

Unai – MG
Mês / ano



Campanha Nacional de Escolas da Comunidade
Faculdade CNEC Unai
(nome do curso)

TÍTULO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO: subtítulo, se existir

A Comissão Examinadora, abaixo nominada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de do (a) aluno (a)

Nome do Aluno (a)

Titulação, Nome completo
Professor-Orientador

Titulação, Nome completo,
Professor-Examinador

Titulação, nome completo
Professor-Examinador

Unai - MG, de de

(colocar a data da defesa oral)

(OPCIONAL)

Texto das dedicatórias. Texto das dedicatórias.
Texto das dedicatórias. Texto das dedicatórias.
Texto das dedicatórias. Texto das dedicatórias.
(A dedicatória é um elemento opcional em que o autor presta homenagem ou dedica o seu trabalho. Não deve conter título e seu corpo deve ter nº 12)

(OPCIONAL)

Texto de agradecimentos. Texto de agradecimentos.
Texto de agradecimentos Texto de agradecimentos
(elemento opcional dirigido àquelas pessoas e/ou
instituições que contribuíram de maneira relevante à
elaboração do trabalho; os agradecimentos devem
ser curtos, sinceros, precisos, explicativos e
hierárquicos. Não deve conter título e seu corpo
deve ter nº 12)

(OPCIONAL)

Texto da epígrafe. Texto da epígrafe e Nome do Autor
Texto da epígrafe. Texto da epígrafe.
(elemento opcional, no qual o autor apresenta uma citação, seguida da indicação de autoria. Deve estar relacionada com temática do trabalho de pesquisa. Não deve conter título e seu corpo deve ter n° 12)

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

(OPCIONAL)

Figura 1 – Título da ilustração 1.....	16
Figura 2 – Título da ilustração 2.....	27

OBS.

Normalmente, quando se tem poucas ilustrações, as listas são feitas em uma mesma página, não ficando, por exemplo, uma única tabela em uma página e um único quadro em outra; quando existirem figuras no corpo do trabalho, é obrigatória

LISTA DE TABELAS

(OPCIONAL)

Tabela 1 – Título da tabela 1:.....	10
Tabela 2 – Título da tabela 2:.....	22

OBS:

Quando existirem tabelas no corpo do trabalho torna-se obrigatória.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

(OPCIONAL)

MEC – Ministério da Educação

CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	Formulação do problema	13
1.2	Objetivo Geral	13
1.3	Objetivos Específicos	14
1.4	Justificativa	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	Exemplo de subtítulo de segundo nível	17
2.1.1	Exemplo de subtítulo de terceiro nível	17
2.2	Exemplo de subtítulo de segundo nível	17
2.2.1	Exemplo de subtítulo de terceiro nível	17
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	18
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa (técnicas de pesquisa ou estratégias escolhidas para coletar os dados)	18
3.2	Caracterização da organização, setor ou área do objeto de estudo	19
3.3	Instrumentos de pesquisa	20
3.4	População e amostra	21
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados	22
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	24
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	26
	REFERÊNCIAS	27
	Apêndice A – Organograma da Empresa X	28
	Apêndice B – Fluxograma do Processo Y	28
	ANEXOS	29
	Anexo A – Estatuto da Empresa Z	29
	Anexo B – Regimento Interno da Empresa Z	29

1 INTRODUÇÃO

Na contextualização, você situa o leitor a respeito do tema estudado e de sua questão de pesquisa. Por isso, identifique, nessa seção, a sua área temática e coloque alguns antecedentes do assunto/tema, “recortando”, delimitando o objeto de sua futura pesquisa.

É preciso observar que a introdução não é parágrafo ou parágrafos em que o aluno, com uma linguagem “mais bela”, inicia a abordagem de um assunto ou tema. Ela é, ao contrário, a exposição de objetivos ou temas que serão abordados e desenvolvidos após a introdução. Além disso, ela possui funções bastante específicas, a saber:

- Orientar o aluno, favorecendo um maior controle, domínio, segurança e ordenação na elaboração do texto. Na introdução, o aluno fixa para si mesmo, antes de tudo, o que irá abordar e como fará isso. Por isso, na situação em que o aluno tiver liberdade para escolher o que irá abordar no texto, ele deve colocar na introdução apenas os objetivos que poderão ser efetivamente realizados;
- Introduzir o leitor ao texto, isto é, apresentar-lhe o que será abordado, orientar sua leitura e permitir que, ao final, possa avaliar se os objetivos foram realizados.

Lembre-se sempre que é preciso ter clareza no que se está escrevendo e, principalmente, um foco definido. Há uma tendência de falar muito sobre o assunto na contextualização e fugir do que foi proposto no problema de pesquisa, no objetivo da pesquisa. Não é preciso se preocupar com um texto extenso que retrate detalhadamente a evolução daquele tema, mas com uma redação clara, concisa e bem estruturada que permita ao leitor uma visão situacional do problema que você está pesquisando.

A introdução deve ter entre quatro e seis páginas, com o seguinte conteúdo:

1.1 Formulação do problema

A formulação do objeto da pesquisa é o momento mais importante da definição. Trata-se da natureza do problema que serviu de base para a pesquisa. Em relação ao tópico, os autores fazem a seguinte menção. Toda pesquisa, análise ou estudo, tem como ponto de partida uma situação percebida como problemática, ou seja, que causa desconforto e que, em conseqüência, exige uma explicação. Esta situação problemática surge quando há defasagem entre a concepção ou explicação de um fenômeno e a observação ou percepção da realidade. É desta defasagem que se origina o objeto da pesquisa.

A pesquisa tentará resolver a discordância entre um modelo, uma teoria ou uma explicação da realidade percebida. Um objeto de pesquisa é assim “uma interrogação explícita em relação a um problema a ser examinado e analisado com o fim de obter novas informações” (CONTANDRIOPOULOS et al., 1999, p. 19).

Toda pesquisa científica começa pela formulação de um problema e tem por objetivo buscar a solução do mesmo. Assim, é apropriado enunciar o projeto de investigação na forma de uma pergunta de partida, através da qual o investigador tenta exprimir o mais exatamente possível o que procura saber, elucidar, compreender melhor.

Existe um meio muito simples de se assegurar de que uma pergunta é bastante precisa: consiste em formulá-la diante de um grupo de pessoas, evitando comentá-la ou expor o seu sentido. Cada pessoa do grupo é depois convidada a explicar como compreendeu a pergunta. A pergunta é precisa se as interpretações convergirem e corresponderem à intenção do seu autor.

1.2 Objetivo Geral

A definição dos Objetivos determina o que o pesquisador quer atingir com a realização do trabalho de pesquisa. Objetivo é sinônimo de meta, fim.

O Objetivo Geral define o propósito da pesquisa ou seja, o foco de desenvolvimento do trabalho: para que fazer a pesquisa? Ao mesmo tempo, o objetivo geral “responde” a pergunta de pesquisa.

Recomenda-se que a descrição dos objetivos (geral e específicos) se inicie com verbos que transmitam uma idéia de ação clara, por exemplo: identificar, descrever, avaliar, diagnosticar etc. Devem ser evitados verbos que representem a idéia de processo, como acompanhar, estudar, promover etc.

1.3 Objetivos Específicos

Neste item abordam-se as etapas e os focos de desenvolvimento parcial do trabalho, definidos com o intuito de alcançar o objetivo geral (1 verbo para cada objetivo). Os Objetivos Específicos operacionalizam o objetivo geral.

Os objetivos específicos operacionalizam o objetivo geral. Inicie a redação dos objetivos colocando o verbo no infinitivo, por exemplo: caracterizar, buscar, aplicar, avaliar, determinar, enumerar, explicar etc.

1.4 Justificativa

Neste tópico, o aluno deve procurar responder o porquê da pesquisa e para quem os seus resultados serão úteis. Deve descrever as razões teóricas e práticas que justificam a pesquisa, suas contribuições e potencial de influência na área de conhecimento onde a mesma se insere. Trata-se do convencimento de que o trabalho de pesquisa é fundamental de ser efetivado. Deve-se tomar o cuidado, na elaboração da justificativa, de não se tentar justificar a hipótese levantada, ou seja, tentar responder ou concluir o que vai ser buscado no trabalho de pesquisa. A justificativa exalta a importância do tema a ser estudado, ou justifica a necessidade imperiosa de se levar a efeito tal empreendimento.

Em suma, a justificativa é onde se enfatiza a importância do tema no contexto do desenvolvimento do trabalho. É na qual se justifica os porquês da escolha do tema e sua relevância. Diz respeito às contribuições para com a teoria e a prática.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

É a revisão da literatura relacionada, a fundamentação teórica, os elementos de contextualização e consistência à investigação da situação problemática, a revisão de trabalhos ou aplicações semelhantes em outros contextos, a comparação crítica da literatura sobre o tema.

Inicie fazendo uma pequena introdução dizendo sobre o que é abordado nesta parte do trabalho.

A seqüência ou ordem de abordagem, ao longo do texto não pode ser casual ou aleatória. O aluno deve desenvolver o texto numa ordem em que cada assunto, tema ou etapa abordados sejam condições e fundamentos para a abordagem do objetivo.

O aluno deve procurar estabelecer relações (de causa e conseqüência, de premissa e conclusão, por exemplo) entre os parágrafos e partes do texto. Isso assegura a continuidade e sistematicidade, impedindo que o texto seja apenas um conjunto ou amontoado de parágrafos, um após o outro, sem ligações e relações claras entre eles.

Temas e assuntos diferentes devem ser abordados em parágrafos, subtítulos ou títulos diferentes. Isso contribui, ao menos na fase inicial do exercício de elaboração de textos pelo aluno, para maior segurança no desenvolvimento dos temas e favorece, sobretudo, a compreensão e avaliação crítica do leitor.

A linguagem confusa, complicada, obscura e que abusa de termos incomuns não implica necessariamente (ainda que no Brasil, infelizmente, muitos discordem disso) em um texto inteligente, rico em idéias e teoricamente denso. O texto pode e deve ter uma linguagem clara e compreensível e ser, ao mesmo tempo, rico do ponto de vista teórico e intelectual.

Para isso, o aluno pode supor, ao elaborar o texto, que está escrevendo para um leitor ignorante, isto é, que desconhece os textos e assuntos abordados. Essa suposição favorece a elaboração de um texto inteligível, didático e claro, capaz de ser compreendido e avaliado. Dessa forma, esteja atento para o seguinte: os textos elaborados apressadamente e apenas por obrigação, nos quais o aluno não se

apaixona pelo que se escreve nem se deixa seduzir pelo tema que aborda, são freqüentemente ruins.

Espera-se que, ao fazer a revisão da literatura, o aluno:

- a) Localize, anote e utilize uma boa amostragem de trabalhos que tenham sido elaborados e publicados na área da problemática colocada;
- b) Somente inclua estudos que possam ser direta e claramente relacionados com a problemática que está sendo examinada;
- c) Incorpore as informações numa forma organizada e numa narrativa coerente e significativa;
- d) Levante conceitos teóricos, métodos e instrumentos de análise;
- e) Descreva, compare, critique a literatura sobre o tema;
- f) Busque subsídios para melhor compreensão e interpretação dos resultados.

Divide-se em seções e subseções que variam em função da abordagem do tema e do método, conforme abaixo.

2.1 Exemplo de subtítulo de segundo nível

(.....)

2.1.1 Exemplo de subtítulo de terceiro nível

(.....)

2.2 Exemplo de subtítulo de segundo nível

(.....)

2.2.1 Exemplo de subtítulo de terceiro nível

(.....)

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Neste capítulo é requisitado que o aluno descreva como a pesquisa em si foi operacionalizada. Em um processo de formação de jovens pesquisadores e profissionais, como também no caso do desenvolvimento de atividades por parte de investigadores profissionais, trata-se da parte mais importante do exercício científico. É a partir do método que pesquisadores de diversas linhas e áreas do conhecimento podem vir a conhecer o trabalho de pares e colegas. Caso informações faltem nessa seção, ou sejam desenvolvidas superficialmente, não haverá garantia alguma de que o trabalho elaborado é confiável.

Revisores de periódicos científicos, quando julgam artigos submetidos para publicação, procuram, em grande parte das vezes, entender como o método construído contribuiu para o tratamento da problemática idealizada pelo pesquisador. Caso essa relação tenha sido mal trabalhada, por faltarem informações sobre o método de pesquisa ou por este não possuir relação coerente com o problema projetado, é provável que o artigo seja rejeitado para publicação.

Algumas seções precisam ser desenvolvidas neste capítulo: tipo e descrição geral da pesquisa; caracterização da organização, setor ou área; caracterização da população e amostra; caracterização dos instrumentos de pesquisa; e descrição dos procedimentos de coleta e de análise de dados empregados.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa (técnicas de pesquisa ou estratégias escolhidas para coletar os dados)

Cada pesquisa segue um caminho específico e é um equívoco pensar que metodologia significa um conjunto de regras fixas e generalizadas a respeito da realização da pesquisa. Contudo, vale ressaltar que “existem sim momentos ou etapas comuns a todas as pesquisas: [...] planejamento, [...] execução e, por fim, a comunicação dos resultados, mas cada investigação segue seu próprio caminho.” (ZANELLA, 2006, p. 18).

Primeiramente, pense bem no que você propôs para a sua pesquisa, refletindo sobre as variáveis que analisará. Segundo Zanella (2006), uma pesquisa é classificada quando se leva em conta a natureza das variáveis, o relacionamento entre elas e os objetivos de pesquisa.

As variáveis são aquilo que se quer analisar, descrever, explorar em sua pesquisa, podendo ser um conceito, construto, classificação, aspecto, fator etc. Cabe, entretanto, realçar que no caso de uma pesquisa quantitativa, o ambiente e as pessoas nele inseridas não são reduzidos a variáveis, mas observados e entendidos como um todo, na sua complexidade (ANDRADE, 1995; TRIVIÑOS, 1987).

Depois dessa definição, é hora de delinear sua pesquisa, classificando-a quanto aos objetivos, natureza das variáveis e o relacionamento entre variáveis e a natureza dos dados. Os tipos mais comuns de pesquisa são: exploratória, descritiva e explicativa. A natureza das variáveis, ou tratamento dos dados, pode ser classificada como qualitativa, quantitativa e mista. Os dados podem ser primários ou secundários e originar-se de documentos, de processos de observação de realidades ou de coletas estruturadas. Você deve consultar livros especializados em métodos e técnicas de pesquisa para aprofundar-se nesses conceitos.

3.2 Caracterização da organização, setor ou área do objeto de estudo

Descreva as principais características da organização em que os dados foram coletados. Às vezes, estas informações encontram-se disponíveis na Internet ou na intranet da empresa, ao passo que em outras, em documentos impressos. Antes de redigir este tópico, obtenha uma autorização da empresa ou responsável para veiculação do nome da instituição em seu trabalho. Caso esta autorização não seja conseguida, ou não desenvolva o tópico em questão, ou use um nome fictício. A idéia é apresentar informações que permitam ao leitor conhecer um pouco da empresa onde a pesquisa fora realizada, tais como histórico, plano estratégico, área de atuação, número de funcionários, estrutura organizacional, etc.

3.3 Instrumentos de pesquisa

Descreva na íntegra o instrumento de pesquisa utilizado, apresentando-o em anexo ao trabalho de conclusão de curso. Dois passos aqui são fundamentais:

Se você tiver optado por uma pesquisa quantitativa, então descreva as características gerais do instrumento de coleta de dados, no caso um questionário estruturado. Para isso, é preciso que você conheça os seguintes aspectos:

- autor(es) do instrumento;
- nome do instrumento, a base teórica que caracteriza o fenômeno que o instrumento mede e seu objetivo;
- características gerais do processo de validação do instrumento (pesquisas preliminares e/ou análises prévias para a construção do instrumento);
- número de itens do instrumento;
- quantidade e nome dos fatores (se houver) e seus respectivos significados;
- os itens que representam cada fator.

Além desses dados, você também deve mencionar que escala de respostas será empregada no instrumento. Tenha em mente que você deve descrever desde as orientações iniciais que constarão do questionário, até as variáveis demográficas (como gênero, idade, escolaridade, tempo de serviço etc.).

Caso você tenha optado pela pesquisa qualitativa, seu instrumento de pesquisa poderá ser, entre outros, um roteiro de entrevista individual ou de um grupo focal, ou um roteiro para análise de documentos. A entrevista é, na verdade, o instrumento mais utilizado nas pesquisas qualitativas e apresenta a vantagem de poder ser aplicada a todos os segmentos da população. Ela é utilizada quando se deseja analisar dados primários.

Outra opção para a pesquisa qualitativa é a análise documental. Você deverá utilizá-la quando quiser pesquisar dados secundários. Vale destacar, todavia, que a realização de entrevista, por exemplo, não exclui a possibilidade de análise documental. Pode-se fazer uma pesquisa que analise tanto dados primários quanto dados secundários. Contudo, lembre-se que o pesquisador é também um

instrumento fundamental na pesquisa qualitativa, pois muitas vezes, o ambiente natural é a fonte direta dos dados ou conteúdos (BOGDAN; BILKLEN, 1982).

Na descrição do seu instrumento, detalhe as questões ou tópicos que integram o referido roteiro e informe o objetivo de cada tópico ou questão e a base teórica que o fundamentou.

Não se esqueça! O instrumento deve ser descrito na íntegra, com detalhes importantes, e anexado ao seu trabalho. Dois passos aqui são fundamentais: (1) apresentar todo o instrumento de pesquisa, na ordem em que as informações são disponibilizadas para o respondente e; (2) descrever o processo de construção e validação (semântica, teórica ou estatística) do instrumento.

É muito importante que você utilize instrumentos que já foram validados cientificamente e fale sobre que validação foi feita. No caso de construção do instrumento, esteja atento para pontos básicos que precisam ser considerados antes de escrever as questões e faça pré-testes do questionário/roteiro.

3.4 População e amostra

Agora que você já sabe a classificação da sua pesquisa e já definiu o instrumento de coleta de dados, é preciso que você defina quem serão os pesquisados, onde estão e como será feita a pesquisa.

Primeiro, pense nos elementos que constituem a população que deseja estudar. Zanella (2006) diz que a escolha da população depende de quais sejam os objetivos de pesquisa, as características que se deseja levantar e que recursos são disponíveis ao pesquisador. No caso de grandes populações (como, por exemplo, todos os estudantes da Faculdade CNEC Unai, todos os consumidores de uma grande rede de supermercados etc.), é necessário extrair uma amostra a ser analisada, ou seja, uma parte da população que participará da pesquisa. Os custos, o tempo e o acesso a todos os elementos da população normalmente impossibilitam a realização da pesquisa sem que se selecione uma amostra.

Definida a sua população, descreva-a (quantidade e características gerais de todos os componentes da unidade ou grupo que pesquisado) e então fale a respeito do

processo de definição da amostra, informações sobre o seu tamanho e representatividade, bem como a forma utilizada para determiná-la. Lembre-se que na descrição dos métodos os detalhes são fundamentais para que a compreensão da sua pesquisa seja completa.

Se você tiver escolhido por fazer uma pesquisa censitária (aquela que envolve toda a população e mais adequada no caso de populações menores), não utilize o termo “amostra” em seu trabalho.

Caso a abordagem de sua pesquisa seja qualitativa, você não deve utilizar os termos “população e amostra” e, sim, “participantes do estudo”. Contudo, isso não significa que você não deva justificar como os participantes foram selecionados. Descreva também suas características, seu perfil e relevância para a pesquisa.

Se você tiver escolhido por fazer uma pesquisa censitária (aquela que envolve toda a população e mais adequada no caso de populações menores), não utilize o termo “amostra” em seu trabalho.

Caso a abordagem de sua pesquisa seja qualitativa, você não deve utilizar os termos “população e amostra” e, sim, “participantes do estudo”. Contudo, isso não significa que você não deva justificar como os participantes foram selecionados. Descreva também suas características, seu perfil e relevância para a pesquisa.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Nesta etapa, descreva os procedimentos desenvolvidos por você para coletar as informações necessárias. Descreva quando a coleta aconteceu, quem foi o responsável por tal etapa e quais as estratégias e meios escolhidos para tanto (Internet, e-mail, aplicação presencial, etc.). Em seguida, descreva o processo de migração dos dados do questionário para os arquivos eletrônicos, bem como as principais análises realizadas.

Agora que você já programou as estratégias para coletar os dados e já planejou o instrumento de coleta, precisa definir quais as técnicas usará para analisar e tratar os dados. Ou seja, o que fazer com as informações que serão apuradas? Que técnicas irá utilizar para extrair conclusões dos dados?

O processo de análise de dados tem por objetivo reduzir grandes quantidades de dados brutos a uma forma interpretável e mensurável. Entre as técnicas de análise de dados, as mais utilizadas são a análise estatística, análise de conteúdo e análise de discurso. Cada uma delas deve ser escolhida de acordo com a natureza da sua pesquisa e também com os seus objetivos. Isso significa que uma pesquisa pode usar mais que um tipo de análise de dados, combinando-as a fim de cumprir todos os objetivos propostos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Faça aqui uma pequena introdução ao leitor, explicando como serão apresentados e discutidos os achados da pesquisa. A presença de argumentações e mediações é uma das características essenciais de um texto filosófico ou científico e uma das condições essenciais para que um texto seja considerado como tal. Não possui valor para a matemática e a física, por exemplo, a solução, mesmo correta, de um problema se ela não for justificada e se o caminho ou mediações percorridos para chegar a essa solução não forem mostradas. Na filosofia e nas ciências, mais importantes que a solução e conclusão corretas, o que é levado em conta são as justificativas de uma conclusão e os caminhos percorridos para chegar a uma solução.

Lembre-se de observar um padrão para a inserção de figuras, quadros e tabelas, conforme o modelo a seguir:

- a) Ilustrações incluem: gráficos, diagramas, mapas e figuras em geral; são numeradas com algarismos arábicos de forma seqüencial como um todo (Figura 1, Figura 2, Gráfico 1, Gráfico 2) ou de acordo com a seção onde se encontra a ilustração (Figura 2.1, Figura 2.2, Figura 3.1). Evite utilizar as expressões abaixo ou acima, dada a impossibilidade de se determinar o local onde serão impressas. As figuras retiradas de outros trabalhos devem mencionar a fonte de onde foram extraídas. O título das ilustrações deve constar em sua parte inferior bem como a fonte. O título e a fonte de origem da figura devem estar em Arial 10 e espaço simples.
- b) Quadros apresentam apenas palavras; o objetivo é facilitar a comunicação de informações não-numéricas, relacionadas a, pelo menos, duas variáveis; O nome do quadro deve constar abaixo dessa ilustração bem como a fonte de onde as informações foram extraídas. O nome e a fonte do quadro devem estar em Arial 10 e espaço simples.
- c) Tabelas se constituem de números; possuem título, são numeradas consecutivamente ao longo do trabalho, com algarismos arábicos e não são fechadas lateralmente; as tabelas baseadas ou transcritas de outros trabalhos

devem mencionar a fonte de onde foram extraídas. O título das tabelas deve constar em sua parte superior e, quando necessária a inclusão da fonte, esta deve figurar abaixo da tabela. Assim como no caso das ilustrações, o título e a fonte devem ser escritos com fonte 10 e espaçamento simples.

Além de apresentar os resultados, deve-se confrontá-los com a literatura revisada, isto é, discuti-los à luz da literatura. Tomando por base o problema de pesquisa, deve-se analisar os resultados e interpretá-los com base na literatura. Alguns autores preferem separar dois capítulos: um para os Resultados e outro para a Discussão..

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Nesta seção o aluno encerra o seu texto, mas nem por isso, ao elaborá-la, o seu esforço e o seu trabalho estão encerrados. Nela, o aluno não deve simplesmente repetir o que foi dito anteriormente, mas sim acrescentar conhecimentos e informações novas sobre o que escreveu ao longo do texto. Tão importante quanto a introdução e o “corpo”, a conclusão (considerações finais) possui funções específicas:

- a) Avaliar criticamente o texto elaborado, isto é, refletir sobre seus limites, a realização ou não dos objetivos, a importância dos assuntos abordados etc.;
- b) Extrair conseqüências e implicações do texto, mostrar sua relação com outras investigações e sua importância e utilidade para outras abordagens.

A conclusão (considerações finais), portanto, é essencial à reflexão, à retomada e à avaliação do que foi escrito ou dito, onde o aluno ressalta, para o leitor, novos significados, compreensões e implicações da sua obra.

A conclusão (considerações finais) deve ter de três a seis páginas envolvendo algumas considerações específicas sobre:

- a) apresentar de maneira sucinta a idéia central já exposta;
- b) resgatar as conclusões parciais (resumo e conclusões da pesquisa);
- c) desenvolver afirmações conclusivas do desenvolvimento do trabalho (reafirmar hipóteses);
- d) relacionar o objetivo proposto e a conclusão alcançada;
- e) manifestar ponto de vista sobre os resultados.
- f) apresentar visão de futuro – reflexão sobre o significado e a importância do estudo realizado;
- g) Apresentar as limitações e contribuições do estudo;
- h) Concluir de forma breve, clara, taxativa, utilizando expressões como: concluindo, conclui-se que, finalmente, em suma, em síntese, em resumo etc.

REFERÊNCIAS

CONTANDRIOPOULOS, A.-P.; CHAMPAGNE, F.; POTVIN, L.; DENIS, J.-L. BOYLE, P. **Saber preparar uma pesquisa**. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1994.

As referências bibliográficas são imprescindíveis em trabalhos técnico-científicos. Porém, devem constar das referências bibliográficas exclusivamente as obras e documentos efetivamente citados no Trabalho.

É um elemento obrigatório que consiste em um conjunto padronizado de elementos descritivos retirados de um documento, que permite sua identificação individual, conforme a NBR 6023 (ago 2002).

Somente o primeiro nome das obras é com letra maiúscula, exceção para nomes próprios.

OBS. O espaçamento das linhas deve ser “simples”, o alinhamento deve ser “à esquerda” e o espaço entre os parágrafos deve ser “duplo” ou 12 pontos antes e 12 pontos depois.

Exemplo:

BARBOSA FILHO, A. N. **Segurança do trabalho e gestão ambiental**. São Paulo: Atlas, 2001.

BEE, F.; BEE, R. **Fidelizar o cliente**. São Paulo: Nobel, 2000.

BRETZKE, M. **Marketing de relacionamento e competição em tempo real com CRM** (Customer Relationship Management). São Paulo: Atlas, 2000.

BRETZKE, M. **O conceito de CRM viabilizando o marketing de relacionamento para competir em tempo real**, 2001. Disponível em: <www.bretzke-marketing.com.br> Acesso em: 31 jul. 2002.

BRETZKE, M. **Sistema de fidelização**: como encantar o seu cliente, 2001. Disponível em: <www.bretzke-marketing.com.br> Acesso em 31 jul. 2002.

FONSECA, J. C. P. Uma análise setorial: Telebrasil. **Revista Brasileira de Telecomunicações**, ano XXVI, n. 147, p. 10-13, jan./fev. 2001.

APÊNDICES

(OPCIONAL)

Esta é a parte do trabalho utilizada para fazer digressões metodológicas, além das que já foram feitas no seu desenvolvimento e para apresentar o material que foi elaborado pelo autor do trabalho de conclusão de curso para fundamentar, comprovar e ilustrar a pesquisa. Fazem parte do apêndice: tabelas, questionários, fluxogramas, cronogramas, gráficos, cópias de projetos, quadros e outras ilustrações.

Normalmente a indicação é feita com letras maiúsculas. Ex. Anexo A - Questionário, Anexo B – Organograma etc;

Apêndice A – Organograma da Empresa X

Apêndice B – Fluxograma do Processo Y

ANEXOS

(OPCIONAL)

São os documentos complementares que não foram elaborados pelo autor do trabalho de conclusão de curso, mas que podem servir de apoio na comprovação da pesquisa ou que ilustra o trabalho.

Geralmente são cópias xerográficas, croquis, desenhos, gráficos, fluxogramas, organogramas, tabelas, fotos etc.

A indicação é feita com letras maiúsculas.

Anexo A – Estatuto da Empresa Z

Anexo B – Regimento Interno da Empresa Z